

STUDI TENTANG KUALITAS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

Apika Medina

**eJournal Administrasi Negara
Volume 2, Nomor1, 2014**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

Judul : Studi Tentang Kualitas Kinerja Pegawai di Kantor Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan

Pengarang : Apika Medina

NIM : 0902015060

Program Studi : Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi
Administrasi Negara Fisip Unmul.

Samarinda, 24 Januari 2014

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H.M. Gunthar Riyadi, M.Si
NIP. 19500607 197603 1 002

Drs. Endang Erawan, M.Si
NIP. 19550820 198403 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH PROGRAM STUDI

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Negara	Program Studi Adm. Negara Drs. M. Z Arifin, M.Si NIP. 19570606 198203 1 003
Volume : 2	
Nomor : 1	
Tahun : 2014	
Halaman : 1 – 12 (Ganjil)	

STUDI TENTANG KUALITAS KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BALIKPAPAN

Apika Medina

Abstrak

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana Kualitas Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Balikpapan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya dengan fokus penelitian kuantitas kerja, kualitas kinerja, ketepatan waktu, disiplin kerja dan faktor pendukung dan penghambat dalam kualitas kinerja pegawai. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Balikpapan sudah bagus, tetapi dalam hal pengadaan sarana dan prasarana masih belum maksimal misalnya, pengadaan komputer yang tidak diperbaharui yang dapat menyebabkan memori untuk menyimpan beberapa data tidak mencukupi, tetapi dengan adanya kendala tersebut, dalam suatu kualitas kinerja pegawai sudah optimal dan kesiapan terhadap pekerjaan dalam melaksanakan suatu pelayanan terhadap masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Kinerja Pegawai, Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Balikpapan*

Pendahuluan

Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat mempunyai peranan dan kedudukan yang sangat menentukan berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintah. Sebagaimana yang ditegaskan dalam Undang-Undang RI No. 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian bahwa : " Dalam rangka usaha pencapaian tujuan pembangunan yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan materiil dan spiritual, diperlukan adanya pegawai negeri sebagai warga negara, aparatur negara, abdi negara, unsur aparatur yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, negara dan pemerintah serta bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna, bersih, bermutu tinggi dalam penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan."

Adapun Fungsi peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam organisasi bukan sekedar formalitas, akan tetapi menjadi tanggung jawab bagi setiap organisasi. Dan dengan meningkatnya pengetahuan, kecakapan maupun keterampilan pegawai juga tumbuh sikap kepribadian yang baik diharapkan mendorong tercapainya tujuan organisasi dengan optimal. Karena organisasi semakin tergantung dengan pegawai yang berkualitas dalam efektifitas pencapaian tujuan, maka sangatlah perlu diadakan program peningkatan kualitas kinerja pegawai yang dapat menjadi pendukung bagi perkembangan organisasi. Peningkatan kualitas kinerja pegawai ini sangat menarik perhatian penulis, yang dalam kaitannya ini menjadi alasan penulis untuk menelitinya dengan mengambil judul "**Studi Tentang Kualitas Kinerja Pegawai Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Balikpapan**".

Berdasarkan latar belakang masalah maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan ?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memmberikan pelayanan kepada masyarakat ?

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan.

Kerangka Dasar Teori

Kualitas

Hal ini dikemukakan oleh Notoatmodjo (2003:3), bahwa kualitas itu menyangkut mutu sumber daya manusia, yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan nonfisik (kecerdasan dan mental).

Kinerja

Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2006:137) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Kualitas Kinerja Pegawai

"Kualitas kinerja pegawai adalah seorang pegawai yang memenuhi syarat kualitatif yang dituntut oleh pekerjaannya, sehingga pekerjaan itu benar-benar dapat diselesaikan". Sedar Mayanti, (1993:18).

Pegawai Negeri

Wursanto (2000:16) menyatakan bahwa Pegawai Negeri adalah mereka yang memenuhi syarat - syarat yang ditemukan dalam peraturan perundang - undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang - undangan dan digaji menurut peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Kualifikasi Dalam Menilai Kualitas Kinerja Pegawai

Kualifikasi dapat disimpulkan adanya kecakapan yang dinilai dari tiap-tiap individu yang dapat berupa keahlian, pendidikan, pengalaman kerja, jenis kelamin, dan umur. Walaupun kualifikasi hanya memfokuskan pada yang dimiliki oleh tenaga kerja pegawai, dalam arti tingkat pendidikan formal dan pengalaman, namun kualifikasi dapat menjadi batasan atau ukuran awal untuk memulai kualitas sumber daya manusia (MSDM).

Dalam kaitannya kualifikasi dikemukakan oleh Ruky (2003:17) bahwa "kualifikasi sama sekali belum mencerminkan kualitas, namun kualifikasi dapat dijadikan sebagai indikator awal untuk menilai kualitas sumber daya manusia.

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini maka jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang bersifat menggambarkan atau mengungkapkan suatu keadaan sehingga dapat diketahui indikator dari variabel yang diteliti, guna mendapatkan manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini. Kerap kali disamping mengungkapkan fakta sebagaimana adanya dilakukan juga pemberian interpretasi-interpretasi yang mendukung. Berdasarkan definisi konseptual, yaitu kualitas kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini, yaitu :1) Pengukuran kualitas kinerja, yaitu :a) Kuantitas Kerja; b) Kualitas Kinerja; c) Ketepatan Waktu; d) Disiplin Kerja, dan 2). Faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja pegawai. Sumber data dalam penelitian ini meliputi :a) Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui narasumber dengan cara melakukan tanya jawab langsung dan di pandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian yang telah dipersiapkan sebelumnya; b) Data sekunder, yaitu data

yang diperoleh dari hasil laporan tertulis, dokumen, arsip-arsip, jurnal, karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan penjelasan tersebut yang menjadi *key informan* yaitu : Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan, tersebut sebagai sampel dalam penelitian ini, dimana mereka sebagai pihak yang diberikan pelimpahan wewenang dalam rangka membantu walikota dalam menyelenggarakan kualitas kinerja pemerintahan di Kota Balikpapan.

Penulis menentukan *informan* nya adalah Kasubag Umum, Kabid Pelayanan Kependudukan, Staff dan masyarakat (2 orang) yang sedang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut sebagai pihak atau objek yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), dan Penelitian Lapangan (*fieldwork Research*) meliputi: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif model interaktif dari Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman.

Hasil Penelitian

Gambaran Umum Kota Penelitian

Secara geografis posisi Kota Balikpapan sangat strategis, yaitu beradapada jalur silang perhubungan nasional dan internasional. Posisi Balikpapan terletak di tepi pantai bagian selatan wilayah Kalimantan Timur dan berbatasan langsung dengan Selat Makassar. Dengan kedalam laut alami yang sangat potensial untuk dikembangkan sebagai pelabuhan laut internasional. Kota Balikpapan dikelilingi oleh wilayah hinterland yang sangat kaya akan sumber daya alam seperti Kabupaten Kutai, Kabupaten Paser, Kota Samarinda, termasuk juga kawasan pengawasan ekonomi terpadu Samarinda, Sanga-Sanga, Muara Jawa dan Balikpapan.

Kota Balikpapan terletak anatara 1.0° LS - 1.5° LS dan 16,5° BT - 117,5° BT dan memiliki luas wilayah 503,35 Km² dengan wilayah perbatasan sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Kartanegara dan Kabupaten PPU
2. Sebelah Selatan : Selat Makassar
3. Sebelah Timur : Selat Makassar
4. Sebelah Barat : Teluk Balikpapan

Keadaan Penduduk

Populasi Kota Balikpapan

Tahun 2009, banyaknya penduduk Kota Balikpapan berjumlah 621.862 jiwa, meningkat sebesar 20.470 dari jumlah penduduk. Dari 5 (lima) Kecamatan di Kota Balikpapan, yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Balikpapan Selatan, yaitu sebesar 218.520 jiwa, sedangkan

Kecamatan Balikpapan Timur mempunyai jumlah penduduk yang paling sedikit, yaitu sebanyak 61.691 jiwa.

Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk

Kota Balikpapan terdiri dari 27 Kelurahan dimana jumlah penduduk tertinggi pada Tahun 1999 terdistribusi di Kelurahan Balikpapan Selatan 130.254 jiwa diikuti Kelurahan Balikpapan Tengah 96.002 jiwa.

Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Untuk menempatkan seseorang dalam suatu jabatan dilakukan dengan memperhatikan prestasi kerja dan jenis kerja yang akan dilakukan, untuk mengetahui tingkat pendidikan aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1

Jumlah Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian

No	Status Kepegawaian	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	39 orang
2	Pegawai Honorer	16 orang
3	Tenaga Harian Lepas (THL)	2 orang
Jumlah		57 orang

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

Pengukuran Kualitas Kinerja

Kuantitas Kerja

Adanya pengukuran dalam kuantitas kinerja pegawai yang dapat dilihat dari besarnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan setiap harinya oleh pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan tersebut yang dapat menilai suatu kinerja pegawai dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan.

Tabel 2

Jumlah Pegawai Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan

No	Bidang	Jumlah
1	Pelayanan Kependudukan	9 orang
2	Pelayanan Pencatatan	9 orang
3	Pelayanan Data dan Dokumentasi	9 orang

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

Dapat diketahui bahwa pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan meliputi tiga bidang, yaitu pelayanan kependudukan, pelayanan pencatatan, serta pengolahan data dan dokumentasi. Di setiap loket pelayanan mempunyai tenaga kerja masing-masing sesuai bidang yang sudah ditentukan.

Yang dapat diketahui bahwa yang sering pegawai loket pelayanan kantor ini kerjakan untuk melayani masyarakat Kota Balikpapan sebanyak 250 pemohon yang datang buat mengurus segala keperluan yang ada di KantorDinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini. Untuk lebih jelasnya pemohon yang berurusan di lihat dari tabel berikut ini :

Tabel 3
Jumlah Pemohon Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Balikpapan

No	Pelayanan	Jumlah
1	Surat Pindah Pendatang	61 pemohon
2	Akte Kelahiran	58 pemohon
3	Perubahan Data	54 pemohon
4	KTP	30 pemohon
5	KK	32 pemohon
6	Akte Perceraian	7 pemohon
7	Pengakuan dan Pengesahan Anak	6 pemohon
Jumlah		250 pemohon

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari seluruh pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan setiap harin melayani masyarakat sebanyak 250 pemohon yang mengurus segala surat dalam kependudukan.

Kualitas Kinerja

Hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dipergunakan untuk meningkatkan mutu dan mempunyai target kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan yang telah dicapai Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sip pada tingkat sasaran dan tingkat kegiatan akan dijadikan benchmark dalam mengukur keberhasilan organisasi dalam upaya pencapaian misi dan visi, dan tujuan pengukuran yang efisiensi dan efektivitas kegiatan.

Kualitas kinerja pegawai dalam suatu instansi pemerintahan ydalam pelayanan terhadap masyarakat sudah dilakukan secara optimal dan berpengaruh terhadap pegawai yang mempunyai kemampuan dalam mengerjakan pekerjaannya dengan tepat waktu dan menghasilkan pekerjaan yang bermutu bagi pelayanan terhadap masyarakat Kota Balikpapan.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat terlihat dari persentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya, merupakan suatu pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan. Semua pelayanan pasti berorientasi pada berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam suatu pengerjaan

pelayanan, begitupun pelayanan yang diberikan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan dimana memiliki waktu penyelesaian yang telah ditentukan. Seperti ketepatan waktu pelayanan Kartu Keluarga (KK), KTP, Akte Kelahiran dan lainnya yang diberikan kepada masyarakat, tentunya masyarakat perlu sekali akan kepastian waktu tersebut kapan dapat terealisasi. Karena masyarakat memerlukan informasi yang jelas, cepat, tepat dan akurat yang diberikan kepada masyarakat oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut, tetapi ada juga keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan tersebut yang dapat membuat masyarakat tersebut menunggu lebih dari batas waktu yang sudah ditetapkan.

Disiplin Kerja

Disiplin adalah suatu keadaan tertib dimana orang-orang yang bergabung didalamnya suatu organisasi yang melaksanakan tugas dan fungsi tunduk pada hukum dan peraturan yang berlaku dengan lapang dada dan senang hati. Disiplin pada dasarnya selalu dihubungkan dan dikaitkan dengan peraturan yang ada, baik yang sifatnya tertulis maupun yang tidak tertulis dan harus ditaati oleh setiap pegawai.

Salah satu tolak ukur bahwa seorang pegawai telah disiplin atau belum adalah dengan memperhatikan pegawai tersebut datang tepat waktu atau tidak. Dengan adanya pegawai yang sering terlambat datang ke kantor, tentu saja hal ini akan merugikan masyarakat yang telah menunggu untuk diberikan pelayanan. Kurangnya kedisiplinan dalam waktu jam kerja yang sudah ditetapkan dalam peraturan disiplin PNS yang bekerja dari jam 08.00 sampai dengan jam 16.00. Apabila ada keterlambatan pada pegawai maka adanya pemotongan tunjangan terhadap gaji yang sudah ditetapkan masing-masing. Untuk mendapatkan data yang lebih jelas dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4
Jawal Jam Kerja Pegawai

No	Hari	Jam Kerja
1	Senin	08.00 - 16.00
2	Selasa	08.00 - 16.00
3	Rabu	08.00- 16.00
4	Kamis	08.00 - 16.00
5	Jum'at	08.00 - 11.30

Sumber : Diolah dari Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan jam kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan sudah ditetapkan, tetapi jadwal tersebut masih saja dilanggar oleh setiap pegawai. Pegawai tidak menyadari terhadap peraturan yang sudah ditetapkan.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil yang di dapat maka dapat diketahui bahwa faktor pendukung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan tersebut, yaitu legalitas formal dalam pelayanan, kualitas kinerja pegawai yang optimal dan kesiapan dalam melaksanakan pelayanan. Karena pegawai yang optimal dan siap tentu saja akan memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat Kota Balikpapan.

Faktor Penghambat

Dapat dihasilkan yang menjadi faktor penghambat dari kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut, yaitu :

1. Adanya faktor kantor yang bersifat sementara yang diakibatkan karena kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang asli masih proses pembangunan akibatnya pemindahan barang/berkas dari kantor lama ke kantor sementara tercecer dan lupa penaruhannya sehingga adanya keterlambatan pegawai untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya.
2. Sarana yang tersedianya di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan saat ini kurang memadai. Seperti ketersediaan komputer yang ada saat ini adalah komputer lampau yang belum bisa diperbaharui. Hal ini menyebabkan memori untuk menyimpan beberapa data tidak mencukupi. Selain itu kurangnya ketersediaan laptop untuk membantu pekerjaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Saat ini mereka menggunakan semua sarana yang ada sembari menunggu anggaran yang diperoleh untuk bisa memenuhi kekurangan yang ada.
3. Ketidak disiplin dalam menjalankan tugas yang merupakan hal yang sangat penting yang dimiliki seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya. Kedisiplinan merupakan kunci keberhasilan seseorang. Sikap disiplin bagi seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sangatlah dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pembahasan

Kuantitas Kerja

Menurut Garry Dessler dalam suatu pengukuran kualitas kinerja terdapat kuantitas kerja yang dapat diselesaikan dalam kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk bagian pelayanan seperti pelayanan kependudukan, pelayanan pencatatan, serta pengolahan data dan dokumentasi yang berhubungan terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat Kota Balikpapan sebanyak 250 pemohon setiap hari. Hal tersebut dikutip dari wawancara aparaturnya pada bagian pegawai loket pelayanan bahwa : "Kuantitas pekerjaan pada bagian loket pelayanan yang dapat diselesaikan

setiap hari sebanyak 250 pemohon. Yang dilayani pada setiap pegawai yang sudah ditetapkan pada bidangnya masing-masing dengan sarana penunjang yang digunakan sebanyak 5 unit komputer."

Kualitas Kinerja

Kualitas kinerja pegawai yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berupaya memberikan yang terbaik, dimana para pelaksanaan pada loket pelayanan telah melaksanakan tugas sesuai dengan fungsinya masing-masing untuk dapat melayani masyarakat dengan optimal. Namun menurut narasumber yang penulis wawancarai itu semua dikembalikan lagi kepada pemohon atau masyarakat apakah mereka puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Dari beberapa tanggapan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan telah memuaskan dalam artian pemberian pelayanan sudah bagus bertanggung jawab terhadap tugasnya, dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan pendapat Sedar Mayanti (1993:18).

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam melakukan suatu kinerja pegawai dalam suatu pelayanan, seperti pelayanan akte kelahiran akan memerlukan waktu selama satu minggu jika masyarakat sebagai pemohon sudah melengkapi berkas-berkas yang menjadi syarat pembuatan akte kelahiran. Sementara itu waktu yang dibutuhkan pada saat pembuatan kartu keluarga juga memerlukan waktu selama satu minggu, namun pembuatan KTPS bagi pendatang yang ingin berdomisili di Kota Balikpapan hanya membutuhkan waktu penyelesaian pekerjaan hanya tiga hari saja. Menurut Garry Dessler (1992:476) ketepatan waktu dapat terlihat dari persentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya dan proses penyelesaian dalam pelayanan kepada masyarakat.

Dari penelitian dan pengamatan penulis pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan ketepatan waktu pada jasa pelayanan-pelayanan yang ada berbeda dari proses waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan dan sering terjadinya keterlambatan dalam suatu pekerjaan oleh petugas loket pelayanan yang ada pada kantor tersebut dan masyarakat terkadang tidak mendapatkan waktu yang jelas akan waktu yang dibutuhkan dikarenakan tidak adanya informasi yang diberikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat bingung kapan selesainya suatu pelayanan yang di urus terhadap setiap masyarakat yang sudah berurusan.

Disiplin Kerja

Garry Dessler (1992:476) mengatakan bahwa disiplin kerja yaitu kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai untuk mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat

dicegah. Dalam hal disiplin kerja, penulis akan melihat dari disiplin pegawai terhadap jam kerja kantor. Disiplin kerja terhadap jam kerja kantor adalah salah satu indikator dari kinerja pegawai yang penulis teliti, karena disiplin kerja terhadap jam kerja kantor berpengaruh langsung terhadap pelaksanaan/ penyelesaian tugas dan pekerjaan pegawai yang akhirnya berdampak pada pelayanan/ hasil dari pelayanan yang diterima masyarakat.

Dari hasil penyajian data penulis dapat diketahui tentang jam kerja kantor pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan. Pegawai masuk jam kerja kantor sudah tepat waktu yaitu masuk pukul 08.00 Wita dan pulang pada pukul 16.00 namun terkadang ada pegawai yang pulang sebelum waktunya. Di waktu jam kerja tersebut masih sering ada pegawai yang meninggalkan kantor untuk keperluan lain. Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja pegawai terhadap jam kerja kantor masih perlu ditingkatkan.

Faktor pendukung dan Penghambat Kinerja Pegawai

Faktor Pendukung

Berdasarkan hasil yang sudah diteliti, maka dapat diketahui faktor pendukung dari kualitas kinerja pegawai yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan tersebut, yaitu :

- a. Legalitas Formal dalam bidang pelayanan
- b. Kualitas kinerja pegawai yang optimal
- c. Kesiapan dalam melaksanakan pelayanan

Faktor Penghambat

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan sebagai kinerja pegawai dalam pelayanan terhadap masyarakat memiliki hambatan dalam melakukan pekerjaan yang tertunda penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan yang mengakibatkan terjadinya hambatan tersebut menjadi kendala dalam pelayanan kepada masyarakat Kota Balikpapan, dapat dihasilkan yang menjadi penghambat dari kinerja pegawai tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Adanya kantor yang bersifat sementara
- b. Kurangnya sarana pendukung
- c. Ketidak disiplin pegawai dalam bekerja

Penutup

Kuantitas Kerja : pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam seluruh pelayanan yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebanyak 250 orang setiap hari. Kualitas Kinerja : pelayanan sesuai bidang yang diahlikan oleh masing-masing pegawai. Pekerjaan yang dihasilkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah cukup baik dan optimal sesuai harapan masyarakat. Ketepatan Waktu : ketepatan

waktu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan sudah ditentukan waktu penyelesaian terhadap suatu proses pelayanan kepada masyarakat. Disiplin Kerja : disiplin kerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Balikpapan bisa dikatakan rendah dan perlu ditingkatkan karena masih ada pegawai yang melakukan pelanggaran. Faktor Pendukung kualitas kinerja tersebut. Yang *pertama*, legalitas formal yang bersifat resmi atas dasar hukum administrasi kependudukan dan catatan sipil dalam bidang pelayanan. Kemudian yang *kedua*, kualitas kinerja yang baik dan optimal. Dan yang *ketiga*, kesiapan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Adapun faktor penghambat dalam kualitas kinerja, yaitu yang *pertama*, adanya faktor kantor yang bersifat sementara. Yang *kedua*, kurangnya sarana pendukung seperti ketersediaan komputer yang ada saat ini adalah komputer lampau yang belum bisa diperbaharui yang dapat menyebabkan memori untuk menyimpan beberapa data tidak mencukupi. Yang *ketiga*, ketidakdisiplinan dalam menjalankan suatu pekerjaan dan terhadap jam kerja yang sudah ditentukan yang sering dilanggar oleh setiap pegawai kantor tersebut.

Pembangunan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang direnovasi secepatnya diselesaikan, memperhatikan penambahan sarana/fasilitas operasional, dan adanya upaya peningkatan kedisiplinan pegawai.

Daftar Pustaka

- Antonim, *Pembukaan Undang Undang Dasar 1945, Indonesia*.
- Antonim, 2004, *Undang Undang Kepegawaian No.43 Tahun 1999 Tentang Pokok Pokok Kepegawaian*, Citra Umbara, Bandung.
- , Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang *Petunjuk Teknis Transportasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- , Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2001 tentang *Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil*.
- Irawan, Prasetya, Motik, S.F Suryani, Sakti, Sri Wahyu Krida, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Manullang, 1981, *Manajemen Personalia*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moenir, 1996. A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2003, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ruky, Achmad S., 2003, *SDM Berkualitas*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.

- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasistiono, 2002. *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemerintah Daerah*. Fokusmedia. Bandung.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kerj*. Jakarta: P.T Raja Grafindo Persada.
- Winardi, 1998. *Kamus Ekonomi*, Penerbit Alumni. Bandung.
- Wojowasito, S.S. 1974. *Kamus Lengkap Inggris Indonesia*. Hasta. Jakarta.
- Wursanto, I. G. 2000. *Manajemen Kepegawaian 1*. Kanisius. Yogyakarta.
- , 2000. *Manajemen Kepegawaian 2*. Kanisius. Yogyakarta.